

## Klachtenprocedure Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek

### Begripsbepalingen

1. **Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek:** onafhankelijk bureau dat in opdracht gemeenten in Gooi en Vechtstreek de wettelijke taak in het kader van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA) uitvoert. Deze taak houdt in dat een inwoner bij een Antidiscriminatievoorziening (het Meldpunt Discriminatie) een melding van discriminatie kan indienen. Het Meldpunt Discriminatie registreert de melding en biedt onafhankelijke bijstand ter zake van de in de WGA genoemde wetten. Het Meldpunt Discriminatie rapporteert over de binnengekomen meldingen aan haar opdrachtgevers. Naast deze wettelijke taak kan het Meldpunt Discriminatie ook voorlichting geven over, en onderzoek doen naar aspecten van discriminatie. Het Meldpunt Discriminatie maakt onderdeel uit van Versa Welzijn.
2. **Discriminatie.nl of Landelijke Vereniging tegen Discriminatie:** landelijke branchevereniging van Antidiscriminatievoorzieningen.
3. **De directie:** de directeur-bestuurder van Versa Welzijn
4. **Medewerker:** een persoon die werkt voor het Meldpunt Discriminatie
5. **Klacht:** een uiting van ontevredenheid door (of namens) een klager over de wijze waarop het Meldpunt Discriminatie invulling of uitvoering heeft gegeven aan de dienstverlening,
6. **Melding:** een discriminatiemelding bij het Meldpunt Discriminatie.
7. **Interne klachtenprocedure:** (interne) klachtenprocedure van het Meldpunt Discriminatie / Versa Welzijn.
8. **Externe klachtenprocedure:** (externe) klachtenprocedure van landelijke vereniging Discriminatie.nl.

### Algemeen

Wat te doen als u een klacht heeft over het Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek (het Meldpunt Discriminatie)?

Om verschillende redenen kunt u een klacht hebben over het Meldpunt Discriminatie:

- de manier waarop u door de medewerker bent behandeld
- de stappen die het Meldpunt Discriminatie heeft ondernomen i.v.m. uw melding
- de reden waarom het Meldpunt Discriminatie uw melding niet in behandeling heeft genomen
- de manier waarop het Meldpunt Discriminatie met de gemaakte afspraken is omgegaan
- de uitvoering van voorlichting of training

Als één of meerdere van bovengenoemde punten volgens u niet op een goede manier is/zijn opgepakt, kunt u een klacht indienen bij het Meldpunt Discriminatie.

Een klacht bij het Meldpunt Discriminatie kan niet over wettelijke regels of beleid gaan. Een klacht over iets dat langer dan een jaar geleden speelde wordt ook niet behandeld.

### **Wat is de klachtenprocedure?**

#### **Interne en externe klachtenprocedure**

Er is een interne en een externe klachtenprocedure. Mocht u een klacht hebben over het Meldpunt Discriminatie wordt deze eerst intern behandeld.

Mocht u niet tevreden zijn over de uitkomst van deze interne klachtbehandeling dan kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie (EKC) van de Vereniging Discriminatie.nl waar het Meldpunt Discriminatie bij is aangesloten. Deze externe klachtenprocedure treft u op de website van het Meldpunt discriminatie aan.

U kunt alleen een klacht indienen bij de externe klachtencommissie als uw klacht betrekking heeft op uitvoering van de wettelijke taak van het Meldpunt Discriminatie in het kader van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA). Hieronder vallen de registratie en de behandeling van een discriminatiemelding door het Meldpunt Discriminatie. Andere activiteiten van het Meldpunt Discriminatie, zoals onder meer het geven van voorlichting of het uitvoeren van onderzoek, vallen hier niet onder.

#### **Interne klachtenprocedure**

Bij voorkeur wendt u zich eerst met een klacht tot de medewerker tot wie de klacht zich richt. De betrokken medewerker tracht de klacht op zeer korte termijn in onderling overleg op bevredigende wijze op te lossen.

Heeft u geen vertrouwen in een onderling overleg of is de klacht naar uw oordeel niet op bevredigende wijze in onderling overleg afgehandeld, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de directie van het Meldpunt Discriminatie.

U kunt zich bij het formuleren van uw klacht en in de daaropvolgende procedure laten bijstaan door of advies krijgen van een externe vertrouwenspersoon van Versa Welzijn (zie: <https://www.versawelzijn.nl/wp-content/uploads/2016/05/Vertrouwenspersoon-Versa-Welzijn.pdf>).

U krijgt binnen 10 werkdagen een schriftelijke bevestiging met daarin een omschrijving van uw klacht. Naar aanleiding daarvan kunt u nog op – en aanmerkingen maken.

Vervolgens voert de directie een onderzoek uit, waarin deze toegang heeft tot de gegevens in uw dossier bij het Meldpunt en/of de afspraken tussen u en het Meldpunt heeft over te organiseren voorlichting of training.

Bij de behandeling zal de directie hoor- en wederhoor toepassen. Zowel u als de betrokken medewerker tot wie de klacht zich richt worden in de gelegenheid gesteld het standpunt nader (mondeling en/of schriftelijk) toe te lichten. Indien de directie of u dit wenst wordt u tevens uitgenodigd voor een gesprek.

Het onderzoek / de behandeling zal primair gericht zijn op het vinden van een bevredigende oplossing voor uw klacht. Indien deze oplossing gevonden wordt dan eindigt de interne procedure met een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Mocht onverhoopt geen oplossing gevonden worden dan zal de directie een schriftelijk oordeel geven over uw klacht.

Binnen 8 weken na het indienen van uw klacht zal de interne procedure afgerond worden en/of zal de directie een (schriftelijk) oordeel geven over de klacht.

Als u het niet eens bent met het oordeel van de directie kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie (zie boven)

### **Registratie**

Van uw klacht wordt een dossier gemaakt.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij hierbij verwerken:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer

Overige gegevens worden alleen vastgelegd in zoverre zij noodzakelijk zijn voor de afhandeling van uw klacht.

Uw persoonlijke gegevens worden niet zonder uw toestemming aan derden bekendgemaakt.

### **Indienen klacht**

U kunt uw klacht richten aan:

Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek / Versa Welzijn  
t.a.v. de directie,  
Postbus 1463,  
1200 BL Hilversum

of mailen naar: [info@versawelzijn.nl](mailto:info@versawelzijn.nl) t.a.v. de directie.